消費者委員会に寄せられた要望書・意見書・声明文等一覧（9月分）

■令和8年9月1日～令和8年9月30日

令和8年9月30日現在

【参考送付】：発信者が他省庁、他団体宛に発出した要望書等で、消費者委員会に対しては参考として送付されたもの。

〈取引・契約関係：1件〉

日付	件名	発信者	要望書・意見書等のポイント
9月28日	デジタル取引・特定商取引法等検討会中間取りまとめに対する意見書	特商法の抜本的改正を求める全国連絡会 事務局長代行　弁護士　松岡泰樹	消費者庁は、デジタル取引･特定商取引法等検討会を開催し、この度、中間取りまとめの公表に至った。本検討会には、主だった消費者団体から委員を選出するとともに、事業者側からの委員も選出され、消費者側、事業者側それぞれの立場から意見を述べることができる場が設けられ、消費者を保護するための特商法の改正の議論が進んだことは非常に有意義であると考えるが、当連絡会としては、中間取りまとめの以下の点につき、さらなる検討等が必要であると考える。 1．今後の制度の整備においては、悪質な事業者に対する制度と悪質な取引に対する制度を意識して制度を整備し、悪質な事業者を排除する制度を設計すべきであること ⑴悪質な事業者が行っている取引が悪質な取引であることは当然であるが、消費生活相談の現場では、悪質な事業者でなくても意図せずダークパターンを使うなどの悪質な取引をしている例はある。そのため、悪質な事業者に対する制度と悪質な取引に対する制度の違いを意識して制度を整備するべきである。 ⑵今後の制度の整備においては、悪質な事業者の排除という視点に重点をおいて、少なくとも現在相談が寄せられているような悪質な事業者の行為については完全に排除するような制度設計をするべきである。 2．インターネット取引への対策の強化 ⑴ダークパターンの規制について、インターネット取引では日々技術が進化し、ダークパターンの類型も変化するため、法律で包括的な規定を置き、具体的な類型は裁判で法規範性があり、迅速に改正可能な規則で定めるべきであり、ガイドラインによるべきではない。 ⑵インターネット取引には消費者が契約後に契約内容を確認するのが困難な場合があり、相談の現場では、契約内容が不明なため、対応が困難な事案が多いため、契約内容を記載した電子書面等を、注文完了後遅滞なく電子メール等により消費者に交付することを義務付けることには賛成である。2021年の特商法改正により最終確認画面に人を誤認させる表示がある場合の取消権（特商法第15条の4）が導入されたが、消費者が最終確認画面をスクリーンショット等をして保存している例は少なく、立証が困難であるため、交付する電子書面は、最終確認画面をPDF化したものにすべきである。 ⑶いかなる場合も解約できないという特約、事業者に解約の可否の決定権がある特約、債務不履行の場合に解約の可否が不明瞭な特約は、禁止すべきである。行政規制だけでは悪質な事業者は行政処分に従わず消費者の被害回復につながらないため、民事上も無効とすべきである。 ⑷「合理的な理由なく過度に複雑な解約手続き」を課す行為を違法行為の対象としているが、合理的な理由なく複雑な手続きを課すこと自体が不適切で悪質な取引といえるので、「過度に」は削除すべきである。また、インタ ーネットで申込み、解約は電話のみとしている場合で電話をしても誰も出ないというような事案が発生しているため、解約の方法には申し込みと同様の方法を含むべきことを規定すべきである。 ⑸事業者に「最終確認画面の保存・提供義務」を課すべきである。 3．インターネット取引以外の特定商取引法への対策の強化 ⑴あらかじめ拒絶の意思を表明している消費者への訪問販売・電話勧誘販売を禁止するような制度を創設するべきである。 ⑵広告と著しく乖離した契約を締結するような悪質なレスキュー商法は、生活上の緊急事態につけ込んで、著しく高額な契約を締結する点において悪質性が高いので行政処分（業務改善命令、業務停止）だけでなく、特商法第6条の禁止行為とすべきである。 ⑶契約前に工事等を行って消費者が契約を拒むことが難しい状況を作り契約を迫る行為は、威迫して困惑させて契約を迫る行為（特商法第6条3項）に準ずる非常に悪質な取引であり、特商法第6条所定の禁止行為とすべきである。訪問販売は、送り付け商法（特商法第59条）と同様に、消費者を困惑させることにより不当な契約につながりやすいことから、原状回復が困難という要件を付加する合理的理由は見出しがたいので、原状回復を困難にする行為との限定は不要である。 ⑷返金意思又は返金能力がないにもかかわらず、クーリング・オフが可能と説明する場合には、不実告知として特商法第6条の禁止行為に該当することを明確にするべきである。 ⑸いわゆる「モノなしマルチ」は、事業者の実態、取引の仕組み、連絡先等が不明確であり、被害を事後的に回復することは極めて困難である。また、行政処分を受けても事業者が取引の形態や名前を変更して活動を続けている。また、現行の特商法で刑事罰を受けても、量刑や初犯時の執行猶予等を踏まえると事業者がそれまでに集めた多額の金員がそのまま確保できてしまうため、現行法において、法規制を無視するような悪質な事業者を排除するため、登録・確認等の開業規制を設けるべきである。 4．その他 特商法上の刑事罰の上限を踏まえると刑事罰による抑止力がなく、組織的犯罪の処罰及び犯罪収益の規制等に関する法律が適用されれば、同法に基づく没収・追徴が可能となり、悪質事業者が得た利益の没収・追徴が可能となるため、特商法の実効性確保の観点から極めて重要である。 同法を適用できるようにして、行政処分や行為規制を遵守しないような悪質な事業者を市場から排除し、被害を防止するため、特商法の罰則を組織犯罪処罰法が適用可能な程度に引き上げるべきである。

〈食品表示関係：1件〉

日付	件名	発信者	要望書・意見書等のポイント
9月2日	健康食品に関する質問状	特定非営利活動法人日本消費者連盟 共同代表　佐々木ミヨ子 共同代表　寺田良一 共同代表　原英二	日本消費者連盟は、食の安全を求め、消費者の健康と食の安全に関わる問題について活動している消費者団体である。今回、小林製薬の紅麹サプリメントによる健康被害問題を受けて行われている、健康食品の安全性と規制のあり方について、改めて強い懸念を抱いている。 6月に出された食品衛生基準審議会新開発食品調査部会の「サプリメントの規制の在り方に関する新開発食品調査部会の中間とりまとめ（案）」（以下、「中間とりまとめ（案）」）に示された対策は、健康食品を対象として包括的に被害防止を図るものではなく、「サプリメント」という新しい食品区分を設け、主として錠剤・カプセル等の食品を規制対象として収束されようとしていることに、失望を感じざるをえない。 健康食品（保健・健康機能をうたう食品、および保健機能を有する可能性のある特定成分を通常食品より多く含む食品）は、特定成分の過剰摂取につながりやすく、本来は医療を受けるべき人の受診機会を奪い、食生活・生活習慣改善の機会を奪うなど、多くの問題点を有することから、包括的に規制すべきと考える。その観点から、以下の点を質問する。 1．私たちが健康食品について考える、特定成分の過剰摂取につながりやすく、本来は医療を受けるべき人の受診機会を奪い、食生活・生活習慣改善の機会を奪うなどの問題点について、認識しているか。認識している場合、それぞれについて具体的にどのような問題があると考えているか。 2．保健機能を有するとされる成分は、同じ摂取量でも個人の体質、年齢、疾病の有無やその他の薬の使用状況、体の状態により健康に悪影響を及ぼす可能性がある。認識しているとすれば、その認識は保健機能食品の制度設計や表示、一般食品における保健機能を掲げる広告規制にどのように反映されているか。 3．「中間とりまとめ（案）」では、過剰摂取のおそれがあるものとして3つの類型を挙げているが、錠剤・カプセル等の形状を有する食品を中心に最終的な規制対象の「サプリメント」としている。しかし、近年はゲノム編集等の技術で特定成分を増加させた生鮮食品も登場している。特定成分の含有量や摂取量によるリスクではなく、剤型に焦点を当てた規制では不十分ではないか。剤型以外の食品についても、過剰摂取による健康被害を防止するための規制が必要だと考えるが、どのように考えているか。 4．「中間とりまとめ（案）」では、錠剤・カプセル等の食品にGMP（適正製造規範）を課すとしているが、特定成分の過剰摂取の問題は品質管理上の問題ではない。多くの健康食品は特定成分の過剰摂取につながる食品である。健康食品市場の拡大を促してきた機能性表示食品制度を見直し、また機能性表示食品に限らず、一般食品についても保健機能をうたう広告が消費者の過剰摂取を促すことのないよう、広告規制を強化すべきだと考えるが、特定成分の過剰摂取を防ぐための対策をどのように考えているか。 5．特定保健用食品や機能性表示食品等における注意表示について、現行の表示内容および表示方法で、消費者が健康上のリスクを十分に認識できると考えているか。とくに機能性が大きな字で表示されるのに対して、注意事項は非常に小さな字で書かれていることが多いが、消費者への注意として有効だと考えているか。

〈その他：1件〉

日付	件名	発信者	要望書・意見書等のポイント
9月14日	経済産業省液化石油ガス流通ワーキンググループ宛意見書	NPO神奈川県消費者の会連絡会 代表理事　今井澄江	1．はじめに 2024年7月施行の液石法施行規則改正は、制度面で前進したものの、第13回液化天然ガス流通WGを視聴し、2015年改正時と同様に「制度は整備されたが、実効性確保が不十分なまま終わる」危険性を強く感じた。本意見書では、消費者の立場から現状の課題と改善提案を述べる。 2．総合評価 制度整備は前進したが、実効性確保は道半ばであり、商慣行是正のボトルネッ クが複数残存している。主な課題は以下の４点。 (1)判断基準の曖昧さ　正常な商慣行の境界が明確でない。 (2)不動産業界との規制不均衡 供給側のみ規制され、要求・受領側不規制。 (3)地方経産局・自治体の検査·指導・執行力のバラツキと脆弱性。 (4)自主取組宣言の形骸化、消費者が確認できない宣言増加（目的の希薄化） 3．WG開催の遅延と取組プロセス情報の公開不足 (1)13ヶ月の空白：第12回WG（2025年6月）から開催がなく、消費者被害・現場混乱の放置継続。 (2)アドバイザリーグループ成果物の未公開：制度改善の根幹となる資料が公開されず、透明性が確保されていない。 (3)通報フォーム情報の扱いプロセスが不透明：月平均110件の情報が寄せられているにもかかわらず、「どのような情報が寄せられ、どのように検討・処理され、どのように政策に反映され、どのように事業者指導につながったか」プロセスが公開されていない。 4．「正常な商慣行」判断基準の曖昧さ 行政が「判断基準が必ずしも明確ではない」と認めており、事業者の対応と地方経済局・自治体の検査・指導内容にバラツキと脆弱性が生じている。 〇紹介料・斡旋料の問題 紹介料・斡旋料はゼロ円を原則にすべきである。 〇三部料金制徹底度合いの検証（無くならない不透明な料金格差） 三部料金制の徹底で、料金格差の是正が期待されたが、三部料金制の実効性が確保されていない。 5．不動産業界との規制不均衡 LPガス事業者は省令違反で罰則対象だが、不動産側には規制がない。この不均衡が商慣行是正の大きな障害となっている。 国交省は国会答弁で「LPガス問題に協力する」と明言しており、行政運携の強化は可能である。エネ庁からの早期働きかけを推進すべきである。 6．自主取組宣言の形骸化 宣言率は、上昇したとの報告であるが、消費者への公開·伝達方法が不十分で内容が伝わっていない。 目的の消費者が比較可能な透明性は確保されていない。標準的料金メニュー公開経過でも同じ問題点を指摘した。何のために料金公開や取組宣言公開をしているのか、業界として真摯に見つめ直しが必要と考える。（信頼回復に向けて） 7．地方経産局・自治体の執行力のバラツキと力不足 判断基準が曖昧なことが主因となって、 (1)検査が形式的にとどまり、(2)通報フォーム情報が活用されず、(3)商慣行是正につながっていない。保安検査のマニュアル・教育訓練は整備されているが、商慣行是正の執行体系は未整備で、地方経済産業局・自治体の検査・指導の執行力にバラツキと脆弱性がある。 〇必要な対策： (1)判断基準の明確化 (2)全国統一の商慣行税制マニュアル (3)担当官教育訓練の体系化 (4)国交省・不動産業界との連携枠組み (5)通報フォーム情報を「摘発」につなげる経験共有 8．行政への要望 (1)正常な商慣行の判断基準の明確化： ①紹介料・斡旋料原則ゼロ円 ②既存契約者の三部料金制への契約切換期限設定(2027年12月末目途） ③不動産事業者の設備強要の禁止 ④LP ガス料金システムの事前情報提供の努力義務ではなく「義務化」、標準的料金メニューの提示でなく、当該物件の情報提供の徹底 (2)通報フォーム情報の処理プロセスの公開： ①受付日、②事実確認状況、③行政指導の有無、事業者名公表含む、④政策補強への反映有無、⑤WG等公開モニタリングへの報告と公表など (3)国交省と連携した不動産業界へのガイドラインの整備と指導強化： ①国交省と連携した共同ガイドラインの作成 ②内容として、不動産業者の LP ガス事業者に対する生活設備の設置強要禁止、紹介料・斡旋料授受禁止、罰則規定制定、通報フォームの共同運用、各省地方組織・自治体の合同研修など 9．LPガス業界への期待 LPガスは全国の約4割の世帯が利用する重要な生活エネルギーである。「今だけ・自分だけ」の行動指針ではなく、地域社会への貢献という視点を持ち、「三方良し」（売り手良し・買い手良し・世間良し）の精神で商慣行是正に取り組むことを期待している。

なお、団体から寄せられた意見等のほかに、個人から44件の意見等が寄せられました。
（内訳：取引・契約関係:10件 表示関係（食品表示を除く）：1件 デジタル・AI関係：4件 その他：29件）
寄せられた意見等については、消費者委員会が調査審議を行う上で、参考とさせていただきます。